



FACULTAD DE FARMACIA

ACTA DEL GRUPO DE MEJORA DE CALIDAD UNIDAD : FACULTAD DE FARMACIA					
Grupo de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla					
ACTA N°	47	FECHA	07/02/2013	INICIO SESIÓN: 13:00	FINAL SESIÓN: 14:45
OBJETIVOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Necesidades formativas. 2. Preguntas sobre la/s actividad formativa realizada/s y sobre la implantación de lo aprendido en el puesto de trabajo. 3. Normas de estilo, implantación de buenas prácticas en nuestro trabajo diario. 				
ASISTENTES	<ul style="list-style-type: none"> - José Manuel Campón Miranda, Encargado de Equipo. - Javier Escamilla Jiménez, Titulado técnico de Grado Medio Laboratorios - Manuel Miranda Maseda, Técnico Especialista Aula de Informática - Josefina Muriel Bandera, Responsable de Administración de Secretaría - M^a José Peral Rubio, Vicedecana de Innovación docente, Calidad e Investig. - Vicente Rodrigo Cuesta, Técnico del Animalario - Amparo de Castro Gómez-Millán, Administradora de Gestión 				
ASISTENTES INVITADOS	<p>Rosa Baena Casado, M^a Jesús Fernández Lara, M^a Luisa García Balbuena, Pilar Martínez García, Matilde Moreno Vera, Aquilina Pérez Landeras, Rosa Pimenta Ruiz, M^a José Requerey Estévez, Clara Rodríguez Jiménez y Antonia María Sánchez Fernández.</p> <p>Fueron informados del contenido de la reunión en su puesto de trabajo, al no poder asistir: Reyes Gómez Carmona, Auxiliadora González Castillo, Juan M. Guillén Vázquez, Juana Lagares, Carmen Moñino y Mari Carmen Sáenz</p>				
TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS	<p>Comienza la reunión a las 13:00 h. del día señalado en el Aula 2.3 de la Facultad de Farmacia, con la asistencia de las personas que se relacionan.</p> <p>Orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Necesidades formativas.</u> <p>Se acuerda que cada persona de la unidad comunique a la Administradora de gestión las necesidades formativas detectadas para mejorar su trabajo. Esta comunicación se realizará a través del “Foro para propuesta de Innovación” en la enseñanza virtual de la U.S., de esta manera se encuentra visible para el resto del personal. Los responsables de cada área deben también aportar sus sugerencias en el mismo Foro.</p>				

Este FORO es una Herramienta de comunicación entre los miembros de la Unidad. Usaremos este Foro para comunicarnos con la Administradora y con el resto de las personas de la Unidad, para preguntar, para responder y adjuntar la documentación que nos solicite.

2. Preguntas sobre la/s actividad formativa realizada/s y sobre la implantación de lo aprendido en el puesto de trabajo.

Se trata de aplicar el Indicador que mida la eficacia de los cursos de formación realizados y su aplicación al puesto de trabajo. Se acuerda que el *Grupo de Trabajo del Plan de Formación* redacte una encuesta idónea con el fin de medir y valorar la eficacia de las actividades formativas que se realizan. Al menos con los siguientes ítems:

Valore del 0 al 5:

- 1.) He aprendido sobre el tema.
- 2.) Aplico en mi trabajo lo aprendido en el curso
- 3.) Poseo evidencias de que los resultados en mi trabajo han mejorado al aplicar lo aprendido en el curso.
- 4.) Sugerencias

3. Normas de estilo, implantación de buenas prácticas en nuestro trabajo diario.

La Vicedecana de Estudiantes, Calidad e Innovación docente expone los resultados de las encuestas realizadas dentro del sistema de garantía de calidad de los Títulos (SGCT) tanto del Grado de Farmacia como de los Másteres que se imparten. Estas encuestas se realizan al alumnado y al profesorado, por encuestadores externos a la US. La Vicedecana analiza los resultados que hemos obtenido el personal de administración y servicios de la Facultad, y si bien con respecto a los estudiantes del título de Grado hemos subido en la valoración de un año académico al siguiente, informa que dicha valoración no llega a ser satisfactoria ya que es 4,03 sobre 10, sin embargo, sí es satisfactoria en el caso de los Másteres que fue 6. El profesorado valora mejor al PAS, pero la valoración disminuyó con respecto al curso anterior, de un 7,38, a un 6,11 sobre 10.

La Vicedecana profesora María José Peral incide en la importancia del servicio que prestamos y que hay que mejorar la actitud que presentamos al atender a los usuarios y realizar nuestro trabajo. Para ello insiste en la implantación de buenas prácticas en nuestro trabajo diario; buenas prácticas que aparecen en el documento con las *Normas de Estilo*, que ya ha sido difundido entre todo el PAS.

Nos propone implantar las buenas prácticas recogidas en los puntos 1.6 y 2.16 que se pueden resumir en ‘**transmitir sosiego**’ al atender a las personas.

A continuación se transcribe el punto reseñado, actualizado con las aportaciones de las personas asistentes a la presente reunión:

En todo momento debe mostrarse:

- Actitud servicial.
- Finalizar siempre con “gracias y despedida”. Ejemplo: “gracias, buenos días, buenas tardes...”
- **Mostrar deseos de cooperar (ayudar).**

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- No decir “NO LO SÉ”, demos una información más completa. Ejemplo: no puedo decirle a qué hora volverá, pero en cuanto llegue le transmitiré el mensaje. Frases alternativas: “Voy a consultarlo” “Traslado su consulta a mi superior”, “No disponemos de esa información en este momento”, “Puede usted dirigirse al Departamento, Servicio, etc.”, “Desconozco la respuesta, deme su teléfono y le informaré”,- <u>Transmitir sosiego</u> (serenidad, tranquilidad). |
|--|--|

Se termina la sesión a las 14:30 h. sin establecer fecha para la siguiente reunión, hasta nueva convocatoria.

Nota: Desde el Acta 46 (28/06/2012) a la presente Acta 47, se han celebrado tres -3- reuniones con el personal de administración y servicios de la Unidad UN-23. Los correspondientes informes se encuentran en la plataforma de Enseñanza Virtual, ED2012 - UN23. Facultad de Farmacia. “Foro para propuesta de Innovación”, donde el personal interesado ha participado en los trabajos propuestos.